CROISER LES INTERVENTIONS DU SPSTI POUR COMPRENDRE ET PRÉVENIR LES RPS

Nicolas BERTRAND
Responsables des projets et des partenariats – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var

Dr Erwan BOUTEILLER
Médecin du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var

Kylian MILIOS
Ingénieur en prévention des risques professionnels – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var

Elodie MOULIN
Psychologue du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var

Alice PANIER
Psychologue du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var

Dr Jean PASSERON
Directeur Médico-Technique – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var

Dr Alexandre POPA
Médecin du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var

Introduction / Objectifs :

Pour appréhender les risques psychosociaux (RPS), les services de prévention et de santé au travail (SPSTI) mobilisent différentes modalités d'intervention — entretiens psychologiques, DUERP, fiches d'entreprise et accompagnements collectifs — apportant des éclairages complémentaires sur les situations de travail. Pourtant, ces données sont rarement analysées conjointement. Dans une première étude portant sur 457 entretiens de soutien psychologique, les rapports sociaux dégradés apparaissaient comme le facteur de RPS le plus fréquent, quel que soit le secteur d'activité. Cette étude vise à en approfondir les déterminants et à examiner comment le croisement de ces différentes modalités peut éclairer la prévention primaire.

Matériel et méthode :

Une étude descriptive rétrospective a été réalisée à partir de 457 entretiens de soutien psychologique menés entre 2024 et 2025 au sein d'un SPSTI.
Le secteur du commerce, représentant 68 entretiens (14,9 % de la cohorte), a été retenu en raison d'un effectif suffisant et de la disponibilité de données complémentaires et standardisées issues des DUERP et des fiches d'entreprise (OiRA), ainsi que d'accompagnements collectifs consacrés aux RPS.

Les orientations vers le soutien psychologique faisaient principalement suite à des visites à la demande du salarié (38,1 %), devant les visites de pré-reprise (17,5 %) et les visites à la demande du médecin du travail (14,3 %).
Les verbatims anonymisés ont été analysés avec l'assistance de l'IA (ChatGPT Business), avec vérification des extraits, selon deux étapes : identification de la présence ou de l'absence, en polarité négative, des six facteurs de RPS de Gollac et Bodier, puis analyse des déterminants des rapports sociaux dégradés selon un codage prédéfini.
Les résultats issus des entretiens du secteur du commerce ont été comparés à ceux des autres secteurs et mis en perspective avec les données des entreprises accompagnées dans le cadre des RPS : 461 entreprises pour le DUERP et 307 pour la fiche d'entreprise. Ils ont également été rapprochés des motifs de demandes d'accompagnements collectifs formulées par les médecins du travail.
Pour les DUERP et les fiches d'entreprise, l'analyse distinguait les mesures déjà en place des actions restant à mettre en œuvre, prévues par l'entreprise ou préconisées par le préventeur. La concordance correspondait à une même action à la fois prévue par l'entreprise et préconisée par le préventeur.
Cette étude présente plusieurs limites. Réalisée dans un seul SPSTI et sur le seul secteur du commerce, elle ne permet pas de généraliser les résultats. Les données issues des entretiens psychologiques, de nature clinique, sont susceptibles d'être influencées par un biais de sélection et la subjectivité des situations rapportées. Les facteurs extra-professionnels, bien qu'ils puissent être abordés lors des entretiens et rapportés au médecin du travail, n'ont pas été analysés dans cette étude. Enfin, les différentes modalités d'intervention ne concernaient pas les mêmes entreprises, ce qui ne permet ni une comparaison directe ni l'établissement de relations causales.

Résultats obtenus :

1. Quels facteurs de RPS sont retrouvés lors des entretiens psychologiques ?

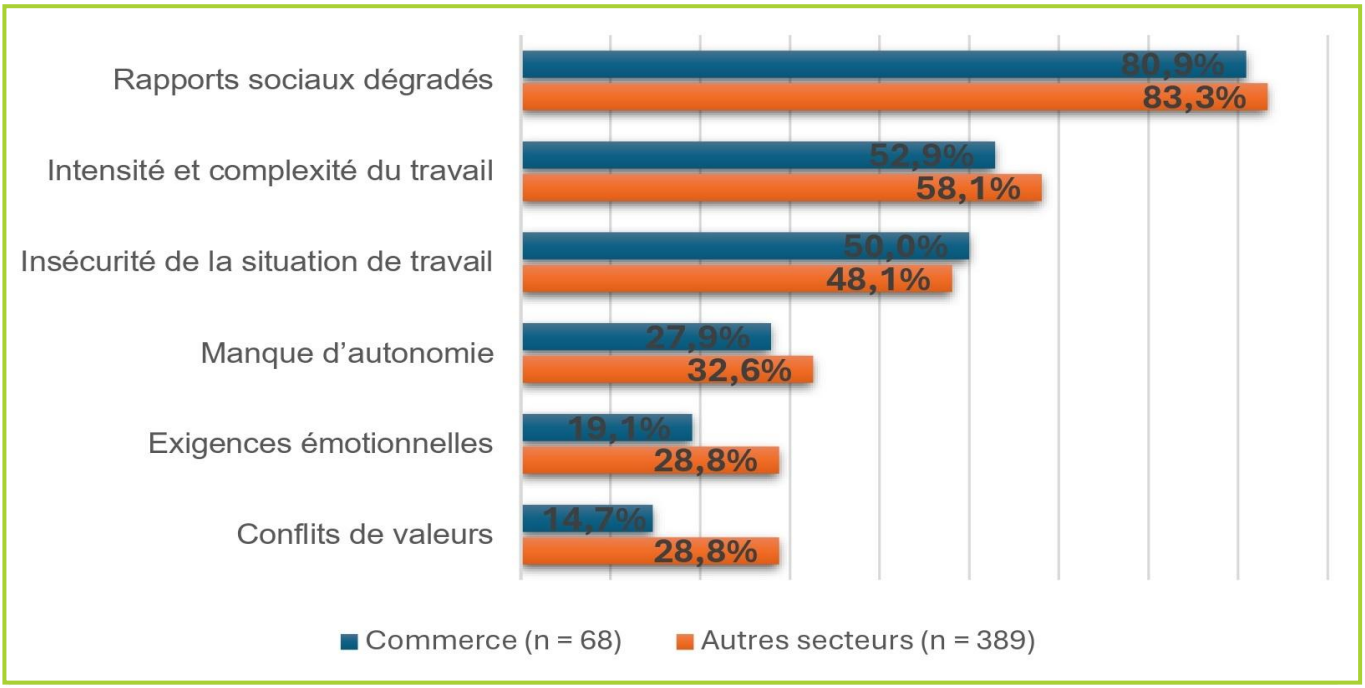

Figure n°1 : Fréquence des facteurs de RPS dans le commerce et les autres secteurs

Les rapports sociaux dégradés constituaient le facteur le plus fréquemment retrouvé dans le commerce (80,9 %), devant l'intensité et la complexité du travail (52,9 %) et l'insécurité de la situation de travail (50,0 %). Le profil était globalement comparable à celui des autres secteurs, dans lesquels les rapports sociaux dégradés étaient également le facteur le plus fréquent (83,3 %). La majorité des salariés du commerce présentait un cumul de deux à trois facteurs de RPS (60,3 %), tandis que 17,6 % en présentaient au moins quatre.

2. Que recouvrent réellement les rapports sociaux dégradés ?

L'analyse qualitative met en évidence huit déterminants des rapports sociaux dégradés, relevant de dimensions relationnelles, managériales et organisationnelles susceptibles de s'articuler entre elles (*Cf. tableau n°1*).
Ces résultats suggèrent que les difficultés relationnelles décrites par les salariés renvoient à des déterminants organisationnels et managériaux et ne se limitent pas aux conflits interpersonnels, rejoignant la conception des rapports sociaux développée par le Collège d'expertise sur les RPS (Gollac et Bodier, 2011).

3. Comment les démarches de prévention prennent-elles en compte les risques liés aux rapports sociaux ?

Les risques liés aux rapports sociaux étaient pris en compte dans les démarches de prévention : certaines mesures associées aux déterminants identifiés lors des entretiens étaient fréquemment retrouvées dans les DUERP, notamment le désamorçage des conflits (73,3 % des entreprises), l'organisation de la communication (70,1 %), la prise en compte de la parole des salariés (52,1%) et le repérage des tensions ou violences (36,1 %) (tableau 1). Concernant les actions restant à mettre en œuvre relatives aux risques liés aux rapports sociaux, 87 entreprises étaient concernées ; 44 actions étaient prévues par les entreprises contre 102 préconisées par les préventeurs, avec un niveau de concordance de 19,7 %.

À titre descriptif, certaines mesures techniques ou directement observables présentaient des niveaux de concordance plus élevés entre entreprises et préventeurs (données non présentées).

Entre mai 2024 et décembre 2025, six demandes d'accompagnements collectifs concernant le secteur du commerce ont été formulées. Elles concernaient principalement des problématiques de management, de communication, de réorganisation et de climat relationnel, cohérentes avec les déterminants identifiés lors des entretiens psychologiques.

Déterminant	Entretiens n (%)	Mesure DUERP	Entreprises n (%)	E (occ.)	P (occ.)	Collectif n/6
Dégradation du climat relationnel	25 (36,8 %)	Repérer et traiter les situations à l'origine de tensions ou de violences	240 (52,1 %)	1	28	4/6
Manque de reconnaissance	19 (27,9 %)	Prendre en compte la parole des salariés	283 (61,4 %)	0	6	0/6
Manque de soutien hiérarchique ou organisationnel	13 (19,1 %)	Possibilité de faire appel à l'encadrement	88 (19.1 %)	1	15	4/6
Isolement professionnel / mise à l'écart	9 (13,2 %)	Faciliter l'entraide	69 (15 %)	7	24	0/6
Iniquité organisationnelle	8 (11,8 %)	Répartition équitable de la charge de travail	71 (15,4 %)	0	1	0/6
Conflit interpersonnel	7 (10,3 %)	Désamorcer les situations de conflits	338 (73.3 %)	0	11	1/6
Difficultés de communication organisationnelle	7 (10,3 %)	Faciliter et organiser la communication	323 (70.1 %)	1	16	3/6
Relations hiérarchiques dégradées	4 (5,9 %)	Aucune mesure spécifique retrouvée	—	0	0	4/6

Tableau n°1 : Déterminants des rapports sociaux dégradés et traduction dans les démarches de prévention

Note : Entretiens : n = 68 ; Entreprises disposant de données DUERP : n = 461. E : actions prévues par les entreprises ; P : actions préconisées par les préventeurs ; occ. : nombre d'occurrences. Collectif : nombre de demandes d'accompagnements collectifs, parmi les six recensées, dans lesquelles le déterminant était retrouvé.

4. Quel est le devenir professionnel des salariés ?

À un an, 50,8 % des salariés étaient maintenus à leur poste. À deux ans, 15,9 % avaient été déclarés inaptes.

Discussion :

Cette étude met en évidence l'intérêt d'articuler les différentes modalités d'intervention d'un SPSTI pour mieux comprendre les déterminants des risques psychosociaux, aucune d'entre elles ne permettant à elle seule d'en appréhender toute la complexité.

Entre mai 2024 et décembre 2025, six demandes d'accompagnements collectifs concernant le secteur du commerce ont été formulées. Elles concernaient principalement des problématiques de management, de communication, de réorganisation et de climat relationnel, cohérentes avec les déterminants identifiés lors des entretiens psychologiques.

Les résultats montrent que les rapports sociaux dégradés constituent le principal facteur de RPS retrouvé lors des entretiens de soutien psychologique réalisés auprès des salariés du secteur du commerce, sans apparaître plus fréquents que dans les autres secteurs (80,9 % vs 83,3 %). L'analyse qualitative révèle toutefois que cette catégorie ne se limite pas aux conflits interpersonnels, mais renvoie également à des difficultés de management, de soutien, de reconnaissance, d'équité organisationnelle et de fonctionnement collectif. Cette lecture rejoint les travaux du Collège d'expertise sur les RPS, qui définissent les rapports sociaux comme une dimension intégrant notamment le soutien des collègues et de la hiérarchie, la reconnaissance du travail et la qualité des pratiques managériales (Gollac et Bodier, 2011). Les rapports sociaux dégradés apparaissent ainsi davantage associés à des dimensions organisationnelles, managériales et collectives qu'à des conflits interpersonnels isolés.

Les risques liés aux rapports sociaux sont également pris en compte dans les démarches de prévention : certaines mesures associées aux déterminants identifiés lors des entretiens sont fréquemment retrouvées dans les DUERP, notamment le désamorçage des conflits (50,9 % des entreprises), l'organisation de la communication (48,6 %), la prise en compte de la parole des salariés (42,6 %) et le repérage des tensions ou violences (36,1 %). Ils restent néanmoins un enjeu pour les actions à mettre en œuvre : 87 entreprises étaient concernées, avec 44 actions prévues par les entreprises contre 102 préconisées par les préventeurs et un niveau de concordance de 19,7 %. Ce décalage interroge la construction partagée des actions de prévention et, plus largement, le passage de l'évaluation à l'action. L'efficacité des interventions organisationnelles dépend notamment de leur mise en œuvre et du contexte dans lequel elles s'inscrivent (Aust et al., 2023). La mise en perspective des données DUERP et des fiches d'entreprise peut à ce titre contribuer au pilotage des actions de prévention (Milios et al., 2026).

Les accompagnements collectifs confortent cette convergence : management, communication, réorganisation et climat relationnel recoupent les déterminants identifiés lors des entretiens, tout en déplaçant l'analyse vers des leviers organisationnels de prévention. Ces résultats illustrent la complexité des RPS et l'intérêt d'articuler les modalités d'intervention du SPSTI pour croiser les niveaux de lecture. La faible concordance observée invite à interroger les conditions favorisant la construction partagée des actions de prévention. Dans cette perspective, l'action coordonnée du médecin du travail et de l'équipe pluridisciplinaire peut favoriser le passage de ces différents niveaux de lecture à la construction d'actions de prévention. Une démarche collective centrée sur le travail, l'accompagnement méthodologique des employeurs et l'implication des managers de proximité constituent à ce titre des pistes de prévention (INRS, 2026).

Références bibliographiques :

- Aust B, Møller JL, Nordentoft M, Frydendall KB, Bengtsen E, Jensen AB, Garde AH, Kompier M, Semmer N, Rugulies R, Jaspers SØ. How effective are organizational-level interventions in improving the psychosocial work environment, health, and retention of workers? A systematic overview of systematic reviews. *Scand J Work Environ Health*. 2023;49(5):315-329. doi:10.5271/sjweh.4097.
- Gollac M, Bodier M. *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Paris : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé ; 2011.
- Institut national de recherche et de sécurité (INRS). *Risques psychosociaux. Comment agir en prévention ?* ED 6349. Paris : INRS ; 2026.
- Milios K, Patrascu C, Cochard J, Bertrand N, Housmailou Habou F, Zaoui M, Steck E, Loureiro E, Garchery C, Passeron J. Convergence DUERP–FE au service du pilotage des actions de santé au travail. Communication acceptée aux 61es Journées Santé-Travail de Présanse ; 13-14 oct 2026 ; Paris, France.

Pour contacter l'auteur de cette communication : a.panier@ametra06.org